RAPPORT ANNUEL

SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES ET AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES

2008
2009

Agence de la santé et des services sociaux de Laval

Québec

Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services 2008-2009

Établissements du réseau de la santé et des services sociaux de Laval

et

Agence de la santé et des services sociaux de Laval

Agence de la santé et des services sociaux de Laval

Québec

Conception et rédaction du rapport

Michel Coutu, commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services
Ginette Bergeron, agente administrative

Diffusion

Centre de documentation de l'Agence de la santé et de services sociaux de Laval au (450) 978-2000.

Remerciements

Ce rapport a été réalisé à partir des contributions des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services des établissements du territoire de Laval.

Adoption

Ce rapport a été adopté par le conseil d'administration le 14 septembre 2009.

Dépôt légal :

Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
Version imprimée :ISBN-978-2-923699-30-1
Version PDF :ISBN-978-2-923699-31-8

Site Web : www.sssslaval.gouv.qc.ca

TABLE DES MATIÈRES

Mot du président du comité de vigilance et de la qualité des services ____ **5**

Mot du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services ____ **6**

Introduction ____ **7**

PLAINTES TRAITÉES PAR LES ÉTABLISSEMENTS ____ **9**

Bref portrait des établissements ____ 11

Liste des sigles ____ 11

Bilan des plaintes 2008-2009 — Établissements ____ 12

Mode de dépôt des plaintes ____ 17

Auteurs des plaintes ____ 18

Contribution du CAAP - Laval ____ 19

Objets des plaintes ____ 20

Mesures correctives ____ 21

Nature des mesures correctives par établissement ____ 22

Délai de traitement des plaintes ____ 23

Autres activités des commissaires locaux ____ 26

PLAINTES TRAITÉES PAR L'AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE LAVAL ____ **27**

Bilan des plaintes 2008-2009 ____ 29

Activités liées à l'Agence de la santé et des services sociaux de Laval ____ 30

Organismes communautaires ____ 30

Résidences privées pour personnes âgées ____ 30

Milieu d'hébergement pour clientèle vulnérable ____ 30

Autres activités du commissaire ____ 30

Objets de plaintes ____ 31

Conclusion ____ **32**

Mot du président du comité de vigilance et de la qualité des services

En tout premier lieu, j'aimerais souligner l'arrivée d'une nouvelle personne au sein de notre comité. Madame Niding, représentante des comités d'usagers au conseil d'administration de l'Agence a remplacé M. Hamelin qui a terminé son mandat en cours d'année. Je profite de l'occasion qui m'est offerte pour remercier M. Hamelin pour le travail qu'il a accompli au sein du comité et souhaiter la bienvenue à Mme Niding qui nous a déjà démontré son intérêt et son implication pour tout ce qui touche la qualité des services. Tout au long de l'année qui vient de s'écouler, nous avons poursuivi notre démarche d'analyse des différents aspects reliés à la qualité des services dans notre réseau. Nous nous sommes réunis à quatre (4) reprises. Le dossier de la certification des résidences pour personnes âgées a fait l'objet d'un suivi régulier de la part du comité. Le suivi des dossiers de plaintes et d'interventions du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services, de même que les recommandations qui en découlent nous ont permis de constater la bonne collaboration des milieux où il intervient. L'agence a été interpellée dans le cadre d'un dossier traité par le Protecteur du Citoyen. Les suivis ont été réalisés à la satisfaction du délégué.

Outre les membres du comité de vigilance, il m'importe de remercier Mesdames Éliane Lafleur et Suzanne Massé ainsi que Monsieur Daniel Proulx pour le soutien apporté au fonctionnement du comité. La préparation des dossiers de même que les éclaircissements qu'ils ont fournis nous a permis de mieux saisir les enjeux des dossiers.

Il m'apparaît important de souligner la qualité du travail effectué par les commissaires aux plaintes et à la qualité des services des établissements et de l'Agence. Ces derniers ont largement contribué, au cours de l'année, à l'amélioration des services par le biais de leur recommandations de même que par l'assistance qu'ils ont porté aux usagers du réseau de la santé et des services sociaux.

Laurent Guay

MOT DU COMMISSAIRE RÉGIONAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

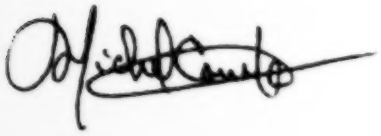
L'année 2008-2009 est marquée par une augmentation très significative du nombre de dossiers de plaintes et d'intervention à traiter sur le plan régional. De 20 nouveaux dossiers de plaintes déposés en 2007-2008, le nombre est passé à 28 ce qui représente une augmentation de 40 %. Tous ces dossiers m'ont fait côtoyé de nombreux organismes qui m'ont offert une bonne collaboration.

La mise en place d'un horaire de présence régulière du commissaire régional, au sein des bureaux de l'Agence de Laval, a permis des échanges plus réguliers avec les autre membres du personnel. Le rôle des commissaires aux plaintes et à la qualité des services est de plus en plus connu ce qui assure une meilleure référence aux personnes qui s'adressent à nous pour avoir de l'assistance. L'informatisation de l'ensemble des activités réalisées par le service de traitements des plaintes permet d'avoir une idée plus juste des demandes qui nous sont acheminées et des suivi qui leurs sont donnés.

La table régionale s'est réunie à deux reprises et le taux de participation des membres a été excellent. Le CAAP – Laval, qui participe au rencontre de la table des commissaires, demeure au fil des ans un partenaire actif et un collaborateur de tous les instants dans la recherche de solutions visant l'amélioration continue de la qualité des services. À l'automne 2008, une activité de formation portant sur la recevabilité des plaintes a été offerte à l'ensemble des personnes impliquées dans le régime d'examen des plaintes. Cette formation regroupait les régions de Laval, Lanaudière et des Laurentides et elle a permis une meilleure harmonisation des pratiques ainsi qu'un partage d'outils entre les intervenants. Les commentaire très positifs recueillis suite à cet formation nous invitent fortement à reprendre la formule dans les années à venir.

Il existe une très belle collaboration entre les commissaires régionaux de l'ensemble des régions du Québec. Je suis heureux de pouvoir compter sur l'expertise de mes confrères commissaires régionaux, et des actions concertées regroupant plus d'une région sont à l'étude présentement.

Je tiens à souligner aussi le précieux apport de madame Ginette Bergeron, collaboratrice et agente administrative au commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services, pour sa grande écoute, son implication et son intérêt à toujours placer le citoyen au centre de ses préoccupations.



Michel Coutu
Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services

INTRODUCTION

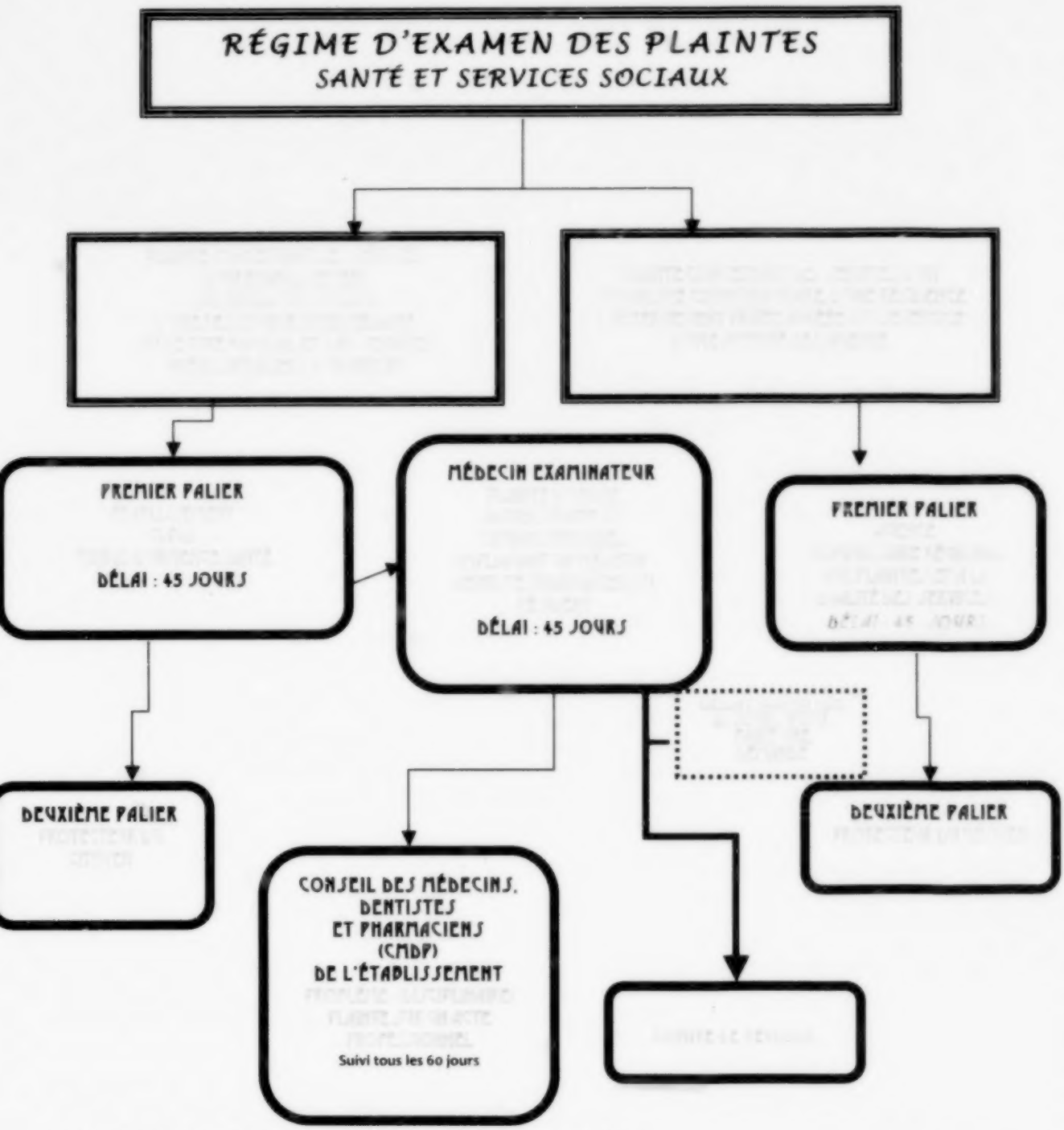
Les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) ainsi que les médecins examinateurs ont fait un travail colossal au cours de l'année 2008-2009. En effet, globalement les établissements ont traité sensiblement le même nombre de dossiers que l'an passé soit 445 plaintes comparativement à 457. Les hôpitaux ont été particulièrement concernés puisque nous observons que 72 % des plaintes se retrouvent dans ces établissements (60,6 % à l'Hôpital de la Cité-de-la-Santé du CSSS de Laval et 11,4 % à l'Hôpital juif de réadaptation).

Les plaintes ont porté principalement sur la qualité des soins et services (31,5 %), sur leur accessibilité (24,5 %) et sur les relations interpersonnelles (23,5 %). Elles sont souvent le reflet de problèmes dans les rapports entre l'usager et le professionnel ou l'intervenant. Les plaintes déposées, au niveau des soins et des services, mettent souvent en cause les interventions du personnel, dans l'évaluation, le jugement, l'approche et la détermination des soins et services. Dans les mesures correctives, il est alors question d'information, de sensibilisation et de formation du personnel. À cet égard, les établissements doivent poursuivre leurs efforts dans l'amélioration des relations des intervenants avec les usagers. C'est une démarche continue d'amélioration de la qualité qui exige des modalités de suivi assurant, de façon permanente, aux intervenants un soutien et un rappel, entre autres, des principes de base de la relation d'aide et de la communication.

Par ailleurs, nous constatons une diminution de 18 % des mesures correctives par rapport à l'an dernier malgré un nombre de plaintes traitées relativement semblable. Par leurs recommandations les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services et les médecins examinateurs sont de plus en plus un élément important dans l'amélioration de la qualité des services.

Nous désirons enfin souligner que 18 % des dossiers dans lesquels le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes — Laval (CAAP-Laval) a été impliqué proviennent de références de la part du réseau de la santé et de services sociaux que ce soit des intervenants ou des commissaires. Ce faible pourcentage ne signifie pas nécessairement que les usagers ou leurs représentants sont mal ou peu informés de son existence ou sont nécessairement satisfaits de la réponse reçue concernant leur plainte. Cet organisme indépendant du réseau aurait avantage à être mieux connu des usagers ou de leurs représentants. Nous comptons sur la responsabilité des commissaires pour faire la promotion du régime d'examen des plaintes (Voir diagramme du régime page suivante) en rappelant aux usagers le mandat de cet organisme : « … il assiste, sur demande, l'usager dans toute démarche qu'il entreprend en vue de porter plainte auprès d'un établissement, d'une agence ou du Protecteur des usagers et de l'accompagner pendant la durée du recours, y compris lorsque la plainte est acheminée vers le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens d'un établissement. Il informe l'usager sur le fonctionnement du régime des plaintes, l'aide à clarifier l'objet de la plainte, la rédige au besoin, l'assiste et l'accompagne, sur demande, à chaque étape du recours, facilite la conciliation avec toute instance concernée et contribue, par le soutien qu'il assure, à la satisfaction de l'usager ainsi qu'au respect de ses droits. »

Le présent rapport comporte deux parties. La première analyse les plaintes traitées par l'ensemble des établissements de la région lavalloise, et ce, par mission, alors que la seconde porte sur les plaintes traitées par l'Agence.



Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., chap. S-4.2)

Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la région est désigné pour assister et accompagner les usagers, pendant la démarche, de façon gratuite et confidentielle.

PLAINTES TRAITÉES PAR LES ÉTABLISSEMENTS

Bref portrait des établissements

Tous les établissements du réseau de la santé et des services sociaux de Laval ont déposé à l'Agence leur rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes. Le présent rapport est présenté par mission d'établissement :

- un centre de santé et de service sociaux comportant les missions CHSGS, CLSC et CHSLD ;
- un centre hospitalier (de réadaptation) ;
- onze centres d'hébergement et de soins de longue durée privés conventionnés (6) ou privés non conventionnés (5) ;
- un centre de réadaptation en déficience intellectuelle ;
- un centre jeunesse comprenant un centre de réadaptation pour personnes alcooliques et autres toxicomanies ;

Liste des sigles

CHSGS	Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés
CHSLD	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
CLSC	Centre local de services communautaires
CJ	Centre jeunesse
CRDI	Centre de réadaptation pour personnes ayant une déficience intellectuelle

BILAN DES PLAINTES 2008-2009 — ÉTABLISSEMENTS

Au cours de l'année soit du 1er avril 2008 au 31 mars 2009, les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services et les médecins examinateurs ont reçu 437 **nouvelles plaintes.** Au 1er avril 2008, il y avait 68 plaintes en voie de traitement. De ces 505 plaintes (437 + 68), 445 furent réglées, soit 88 %, et 60 plaintes étaient toujours en voie de traitement à la fin de la période.

Pour le présent exercice, on constate ***une augmentation inférieure à 2 % du nombre de plaintes (+6 plaintes)*** par rapport à l'année 2007-2008 où on enregistrait un total de 356 plaintes.

Le tableau suivant indique la répartition et l'évolution des plaintes reçues par mission d'établissement :

Tableau 1 – Répartition et évolution des plaintes reçues par mission d'établissements

	2007-2008	2008-2009	Variation
Centre hospitalier	213	186	-27
Centre hospitalier de réadaptation	53	44	-9
CLSC	41	71	+ 30
CHSLD	32	13	-19
CRDI	6	20	+14
Centre jeunesse	11	28	+17
TOTAL	**356**	**362**	**+6**

Note 1 — Malgré plusieurs rappels, quatre établissements CHSLD privés de la région ne nous ont pas encore fourni leur rapport annuel de plaintes. Des demandes plus formelles leur seront adressées afin qu'ils fournissent leur rapport tel que le stipule la loi sur la santé et les services sociaux.

Tableau 2 – Bilan des plaintes 2008-2009
Commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services

Établissements	En voie de traitement au début de l'exercice	Reçues durant l'exercice	Total	Conclues durant l'exercice	En voie de traitement à la fin de l'exercice	Traitement complété*	
						Sans mesures identifiées	Mesures identifiées
Centres hospitaliers							
CSSS de Laval — mission CHSGS	14	186	200	180	20	126	115
Hôpital juif de réadaptation	2	44	46	46	0	33	19
Sous-Total	**16**	**230**	**246**	**226**	**20**	**159**	**134**
Mission CLSC							
CSSS de Laval	1	71	72	62	10	61	17
Mission CHSLD							
CSSS de Laval	1	7	8	6	2	10	5
Centre d'hébergement Champlain Saint-François	0	1	1	1	0	0	9
Santé Courville	1	2	3	3	0	0	3
CHSLD St-Jude inc	0	0	0	0	0	0	0
Manoir St-Patrice inc	0	1	1	1	0	0	1
Résidence Riviera	0	2	2	2	0	0	0
CHSLD Vigi l'Orchidée blanche	2	0	2	2	0	0	3
Centre d'hébergement de la Rive inc	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
La Résidence du Bonheur	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Centre d'hébergement l'Éden de Laval	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Villa Val des Arbres	0	0	0	0	0	0	0
Centre d'hébergement de la Villa-les-Tilleuls	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Sous-Total	**4**	**13**	**17**	**15**	**2**	**10**	**21**
Centre de réadaptation							
CRDI Normand-Laramée	1	20	21	19	2	8	10
Centre jeunesse							
Centre jeunesse de Laval	0	28	28	23	5	19	10
TOTAL	**22**	**362**	**384**	**345**	**39**	**257**	**192**

**** Le traitement complété est compilé à partir des motifs de plainte, comme un dossier peut contenir plus d'un motif de plainte, il est normal que le total des motifs soit supérieur au nombre de dossiers conclus.***

Tableau 3 – Bilan des plaintes 2008-2009
Médecins examinateurs

Établissements	En voie de traitement au début de l'exercice	Reçues durant l'exercice	Total	Conclues durant l'exercice	En voie de traitement à la fin de l'exercice	Traitement complété	
						Sans mesures identifiées	Mesures identifiées
Centres hospitaliers							
CSSS de Laval — mission CHSGS	39	70	109	90	19	53	43
Hôpital juif de réadaptation	2	3	5	5	0	6	2
Sous-Total	**41**	**73**	**114**	**95**	**19**	**59**	**45**
Mission CLSC							
CSSS de Laval	1	1	2	2	0	1	1
Mission CHSLD							
CSSS de Laval	3	1	4	2	2	0	0
Centre d'hébergement Champlain Saint-François	0	0	0	0	0	0	0
Santé Courville inc	0	0	0	0	0	0	0
CHSLD St-Jude inc	0	0	0	0	0	0	0
Manoir St-Patrice	0	0	0	0	0	0	0
Résidence Riviera	0	0	0	0	0	0	0
CHSLD Vigi l'Orchidée blanche	1	0	1	1	0	1	0
Centre d'hébergement de la Rive inc	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
La Résidence du Bonheur	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Centre d'hébergement l'Éden de Laval	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Villa Val des Arbres	0	0	0	0	0	0	0
Centre d'hébergement de la Villa-les-Tilleuls	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Sous-Total	**4**	**1**	**5**	**3**	**2**	**1**	**0**
TOTAL	**46**	**75**	**121**	**100**	**21**	**61**	**46**

Tableau 4 – Bilan des plaintes 2008-2009
Transmises au 2e palier (Protecteur du citoyen ou comité de révision)

Établissements	Protecteur du citoyen	Comité de révision
Centres hospitaliers		
CSSS de Laval — mission CHSGS	6	7
Hôpital juif de réadaptation	0	1
Sous-Total	**6**	**8**
Mission CLSC		
CSSS de Laval	0	0
Mission CHSLD		
CSSS de Laval	2	0
Centre d'hébergement Champlain Saint-François	1	0
Santé Courville inc	1	0
CHSLD St-Jude inc	0	0
Manoir St-Patrice inc	0	0
Résidence Riviera	0	0
CHSLD Vigi l'Orchidée blanche	0	0
Centre d'hébergement de la Rive	ND	ND
La Résidence du Bonheur	ND	ND
Centre d'hébergement l'Éden de Laval	ND	ND
Villa Val des Arbres	0	0
Centre d'hébergement de la Villa-les-Tilleuls	ND	ND
Sous-Total	**4**	**0**
Centre de réadaptation		
CRDI Normand-Laramée	1	NA
Centre jeunesse		
Centre jeunesse de Laval	2	NA
TOTAL	**13**	**8**

Tableau 5 – Bilan des plaintes 2007-2008
Commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services et médecins examinateurs

Établissements	En traitement 1er avril 2008	Plaintes reçues durant l'exercice	Plaintes conclues	En cours de traitement 1er avril 2009	Rejetées sur examen sommaire (art. 37)	Refusées ou interrompues	Retirées ou abandonnées
Centres hospitaliers							
CSSS de Laval — mission CHSGS	53	256	270	39	6	5	5
Hôpital juif de réadaptation	4	47	51	51	0	0	0
Mission CLSC							
CSSS de Laval	2	72	64	10	0	0	0
Mission CHSLD							
CSSS de Laval	4	8	8	4	0	4	0
Centre d'hébergement Champlain Saint-François	0	1	1	0	0	0	0
Santé Courville inc	1	2	3	0	0	0	0
CHSLD St-Jude inc	0	0	0	0	0	0	0
Manoir St-Patrice inc	0	1	1	0	0	0	0
Résidence Riviera	0	2	2	0	2	0	0
CHSLD Vigi l'Orchidée blanche	3	0	3	0	0	0	0
Centre d'hébergement de la Rive	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
La Résidence du Bonheur	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Centre d'hébergement l'Éden de Laval	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Villa Val des Arbres	0	0	0	0	0	0	0
Centre d'hébergement de la Villa-les-Tilleuls	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
CRDI Normand-Laramée	1	20	19	2	0	3	4
Centre jeunesse							
Centre jeunesse de Laval	0	28	23	5	1	0	1
TOTAL	**68**	**437**	**445**	**60**	**9**	**12**	**10**

Mode de dépôt des plaintes

Ces tableaux nous indiquent que les plaintes verbales sont présentes dans la majorité des cas, tant chez les commissaires avec 54,5 % que chez les médecins examinateurs avec 62 %.

Tableau 6 — Mode de dépôt des plaintes 2008-2009
Commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services

Mode de dépôt	CHSGS	C.H. Réadaptation	CLSC	CHSLD	CJ	CRDI	Total
plaintes écrites nombre et (%)	75 (41.5 %)	11 (24 %)	42 (67.5 %)	12 (80 %)	1 (4 %)	16 (84 %)	157 (45.5 %)
plaintes verbales nombre et (%)	105 (58.5 %)	35 (76 %)	20 (32.5 %)	3 (20 %)	22 (96 %)	3 (16 %)	188 (54.5 %)
TOTAL	**180**	**46**	**62**	**15**	**23**	**19**	**345**

Tableau 7 — Mode de dépôt des plaintes 2008-2009
Médecins examinateurs

Mode de dépôt	CHSGS	C.H. Réadaptation	CLSC	CHSLD	CJ	CRDI	Total
Plaintes écrites nombre et (%)	34 (38 %)	1 (20 %)	0 (0 %)	3 (100 %)	NA	NA	38 (38 %)
Plaintes verbales nombre et (%)	56 (62 %)	4 (80 %)	2 (100 %)	0 (0 %)	NA	NA	62 (62 %)
TOTAL	**90**	**5**	**2**	**3**	**NA**	**NA**	**100**

AUTEURS DES PLAINTES

Les tableaux suivants font état de la source des plaintes. Ils révèlent une augmentation par rapport à l'année précédente. En effet, pour les commissaires locaux, les plaintes déposées par les usagers eux-mêmes sont passées de 56 % à 64 %. Pour les médecins examinateurs, on observe une diminution, elles sont passées de 71 % à 63,5 % cette année.

Dans les tableaux qui suivent, les tiers comprennent les représentants des usagers.

Tableau 8 — Auteurs de plaintes par mission 2008-2009
Commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services

	CHSGS	CH Réadaptation	CLSC	CHSLD	CJ	CRDI	Total
Usagers Nombre et (%)	125 (69.5 %)	29 (60.5 %)	48 (77.5 %)	3 (20 %)	16 (69.5 %)	2 (10.5 %)	223 (64 %)
Représentants ou tiers Nombres et (%)	55 (30.5 $)	19 (39.5 %)	14 (22.5 %)	12 (80 %)	7 (30.5 %)	17 (89.5 %)	124 (36 %)
TOTAL	**180**	**48***	**62**	**15**	**23**	**19**	**347**

* Deux plaintes étaient co-signées

Tableau 9 - Auteurs de plaintes par mission 2008-2009
Médecins examinateurs

	CHSGS	CH Réadaptation	CLSC	CHSLD	CJ	CRDI	Total
Usagers Nombre et (%)	61 (68 %)	1 (25 %)	1 (50 %)	0 (0 %)	NA	NA	63 (63.5 %)
Représentants ou tiers Nombres et (%)	29 (32 %)	3 (75 %)	1 (50 %)	1 (100 %)	NA	NA	36 (36.5 %)
TOTAL	**90**	**4***	**2**	**1**			**99**

* Un auteur n'a pas été inscrit

CONTRIBUTION DU CAAP - LAVAL

Le Centre d'accompagnement et d'assistance aux plaintes - Laval (CAAP-Laval) est un organisme communautaire indépendant du réseau de la santé et des services sociaux. Il offre de l'aide et du soutien aux usagers ou aux personnes qui sont insatisfaits des services offerts, ou qu'ils auraient dû recevoir, et qui désirent porter plainte. Ils les assistent tout au long du processus.

Selon les données du rapport annuel du CAAP-Laval, l'organisme a accompagné les plaignants dans le dépôt de 145 plaintes en 2008-2009. C'est trois (3) de plus que l'an dernier.

Tableau 10 - Répartition des plaintes dans lesquelles le CAAP-Laval a été impliqué

Centres hospitaliers	81
CHSLD	13
CLSC	21
Centre jeunesse	7
Urgence santé	5
Organismes communautaires	5
Centre de réadaptation	9
RTF	0
Agence	0
RI	1
Autres	3

Tableau 10 A – Principaux motifs de plaintes

Objet de plainte	Pourcentage
Accessibilité et continuité des services	14 %
Aspects cliniques et professionnels	31 %
Relations interpersonnelles	22 %
Environnement et organisation matérielle	6 %
Droit des usagers	21 %
Aspect financier	5 %
Autres objets	1 %

Tableau 10 B – Recours utilisés

Première instance	**Pourcentage**
Régulier – Commissaire local	55 %
Régulier – Commissaire régional	4 %
Concernant un médecin – médecin examinateur	21 %
Deuxième instance	**Pourcentage**
Régulier – Protecteur des usagers	15 %
Concernant un médecin – comité de révision	5 %
Total	**100%**

OBJETS DES PLAINTES

Les tableaux 11 et 12 indiquent que les 445 plaintes conclues font référence à 587 objets de plaintes, dont 125 portant sur un acte médical, dentaire ou pharmaceutique. C'est sensiblement le même nombre que l'an dernier.

Tout comme pour l'année précédente, le nombre d'objets de plaintes pour l'ensemble des établissements démontre que les insatisfactions, pour l'exercice 2008-2009, concernent principalement les soins et les services dispensés, l'accessibilité aux soins et services ainsi que les relations interpersonnelles. Dans les dossiers traités par les médecins examinateurs, les soins et services sont en cause dans près de 60 % des cas. Les relations interpersonnelles se retrouvent en second dans 31 % des dossiers.

Tableau 11 – Objets de plaintes par mission 2008-2009
Commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services

Objet de la plainte	CHSGS	CH Réadaptation	CLSC	CHSLD	CJ	CRDI	Total
A. Accessibilité	78	14	38	2	1	8	141
B. Soins et services dispensés	50	16	18	8	10	8	110
C. Relations interpersonnelles	64	5	9	7	13	2	100
D. Organisation du milieu et ressources matérielles	33	12	10	12	3	1	71
E. Aspect financier	7	3	0	3	0	1	14
F. Droits particuliers	11	1	3	1	4	5	25
G. Autres objets	0	1	0	0	0	0	1
TOTAL	**243**	**52**	**78**	**33**	**31**	**25**	**462**

Tableau 12 – Objets de plaintes par mission 2008-2009
Médecins examinateurs

Objet de la plainte	CHSGS	CH Réadaptation	CLSC	CHSLD	CJ CJRDA	CRDI	Total
A. Accessibilité et continuité des services	3	0	0	0	NA	NA	3
B. Soins et services dispensés	63	5	2	5	NA	NA	75
C. Relations interpersonnelles	39	0	0	0	NA	NA	39
D. Environnement et ressources matérielles	1	2	0	0	NA	NA	3
E. Aspect financier	0	0	0	0	NA	NA	0
F. Droits particuliers	4	0	0	0	NA	NA	4
G. Autres objets	0	1	0	0	NA	NA	1
TOTAL	**110**	**8**	**2**	**5**			**125**

MESURES CORRECTIVES

Les tableaux 13 et 14 indiquent qu'à la suite des plaintes conclues, 200 mesures correctives ont été recommandées par les commissaires et 55 par les médecins examinateurs. L'analyse des mesures correctives qui ont été identifiées et appliquées nous permet de faire certains constats intéressants en lien avec les objets de plaintes. En effet, nous observons à nouveau qu'une emphase est mise sur l'amélioration des communications, la sensibilisation et les ajustements administratifs, et ce, dans le but d'améliorer l'accès de même que la qualité des relations avec les usagers pour atteindre finalement une offre de soins et services de plus grande qualité.

Voici un bref aperçu des mesures les plus recommandées :

Pour les plaintes sous la responsabilité du commissaire local :

- 43 % visent l'information et la sensibilisation des intervenants ;
- 10 % concernent des ajustements matériels et techniques ;
- 5 % concernent des ajustements administratifs ;
- 5 % concernent l'encadrement des intervenants.

Pour les plaintes sous la responsabilité du médecin examinateur :

- 58 % concernent l'information et la sensibilisation de intervenants ;
- 7 % visent l'amélioration des communications ;
- 7 % visent un ajustement administratif.

NATURE DES MESURES CORRECTIVES PAR ÉTABLISSEMENT

Tableau 13 – Nature des mesures correctives 2008-2009
Commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services

Mesures correctives en lien avec :	CHSGS	CH Réadaptation	CLSC	CHSLD	CJ	CRDI	Total
A. Accessibilité	13	0	4	2	1	3	23
B. Soins et services dispensés	28	7	2	3	1	2	43
C. Relations interpersonnelles	53	3	3	8	5	1	73
D. Organisation du milieu et ressources matérielles	18	6	7	8	1	0	40
E. Aspect financier	2	3	0	0	0	1	6
F. Droits particuliers	8	0	1	1	2	3	15
G. Autres objets	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	**122**	**19**	**17**	**22**	**10**	**10**	**200**

Tableau 14 – Nature des mesures correctives 2008-2009
Médecins examinateurs

Objet de la plainte	CHSGS	CH Réadaptation	CLSC	CHSLD	CJ	CRDI	Total
A. Accessibilité et continuité des services	3	0	0	0	NA	NA	3
B. Soins et services dispensés	24	1	1	0	NA	NA	26
C. Relations interpersonnelles	25	0	0	0	NA	NA	25
D. Environnement et ressources matérielles	0	1	0	0	NA	NA	1
E. Aspect financier	0	0	0	0	NA	NA	0
F. Droits particuliers	0	0	0	0	NA	NA	0
G. Autres objets	0	0	0	0	NA	NA	0
TOTAL	**52**	**2**	**1**	**0**			**55**

DÉLAI DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Pour la période 2008-2009, 274 plaintes ont été traitées à l'intérieur du délai prescrit de 45 jours, soit 61 %. Ce taux est supérieur de 2 % à celui de l'an dernier.

Tableau 15 – Taux comparatifs de respect du délai de 45 jours Commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services

	2008-2009	2007-2008
Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés	74 %	62 %
Centre hospitalier de réadaptation	100 %	100 %
CLSC	58 %	64 %
CHSLD	33 %	70 %
Centre jeunesse	96 %	82 %
Centre de réadaptation en déficience intellectuelle	74 %	60 %

Délai de traitement des plaintes 2008 – 2009

	CH	CH Réadaptation	CLSC	CHSLD	CJ	CRDI	Total
1 à 7 jours	7	10	3	3	3	2	28
8 à 30 jours	28	26	21	3	17	5	100
31 à 45 jours	97	10	12	0	2	7	128
+ de 45 jours	48	0	26	9	1	5	89
Total	**180**	**46**	**62**	**15**	**23**	**19**	**345**

Tableau 16 – Taux comparatifs de respect du délai de 45 jours Médecins examinateurs

	2008-2009	2007-2008
Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés	14.5 %	9 %
Centre hospitalier de réadaptation	80 %	50 %
CLSC	0 %	0 %
CHSLD	33 %	50 %

Délai de traitement des plaintes 2008-2009

	CH	CH Réadaptation	CLSC	CHSLD	CJ et CRJDA	CRDI	Total
1 à 7 jours	2	1	0	0	NA	NA	3
8 à 30 jours	3	1	0	0	NA	NA	4
31 à 45 jours	8	2	0	1	NA	NA	11
+ de 45 jours	77	1	2	2	NA	NA	82
Total	**90**	**5**	**2**	**3**			**100**

AUTRES ACTIVITÉS DES COMMISSAIRES LOCAUX

À compter de cette année s'ajoute au rapport annuel une nouvelle section portant sur les autres activités réalisées par les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services. Les informations qui suivent sont extraites des rapports qualitatifs qui ont été adoptés par les conseils d'administration des établissements.

Les assistances sont des actions qui sont faites par les commissaires pour aider un usager à obtenir un services ou a formuler une plainte ou une insatisfaction. Il y a eu plus de 750 assistances de réalisées dans la région et de ce nombre, plus de 70 % ont été réalisées au CSSS Laval pour sa mission CHSGS. Autre élément digne de mention, cette année 90 % du personnel du CRDI Normand-Laramée a assisté à des sessions d'information sur le régime des plaintes et sur le rôle du commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Au CHSLD L'Orchidée Blanche, la première année de l'activité la semaine des droits des usagers a connu un tel succès que l'Agence de la santé et des services sociaux de Laval leur a décerné une prix.

Les modifications apportées au système d'information sur la gestion des plaintes et l'amélioration de la qualité des services (SIGPAQS) permettront, dès l'an prochain de faire ressortir de façon plus évidente l'ampleur des tâches qui sont accomplies par les commissaires locaux ainsi que par le personnel qui les assistent au quotidien.

PLAINTES TRAITÉES PAR L'AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE LAVAL

BILAN DES PLAINTES 2008-2009

Les plaintes conclues par le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services de l'Agence de la santé et des services sociaux de Laval, en premier recours, sont passées de quinze (15) pour l'année 2007-2008 à trente-cinq (35) pour l'année 2008-2009. De ces plaintes, deux ont été abandonnées par le plaignant et quatre plaintes ont vue leur traitement cessé car elles étaient hors juridiction. Pour l'ensemble des plaintes conclues en 2008-2009, trente (30) ont été déposées verbalement et cinq (5) par écrit.

Nous avons également reçu seize (16) signalements ou des demandes d'interventions, dont treize (13) en résidences privées et une (1) concernant un organisme communautaire et 2 concernait d'autres types de ressources pour clientèle vulnérable. Pour chacun des quatorze (14) dossiers menés à terme, 28 motifs de plaintes ont été évoqués, 7 d'entre eux ont été abandonnés, 12 ont été complétés sans mesures identifiées et 9 ont été complétés avec des mesures identifiées.

Tableau 17 - Plaintes relevant de l'Agence de la santé et des services sociaux 2008-2009

	Actifs au début de la période	Ouvertures en cours de période	Fermetures en cours de période	Actifs à la fin de la période
Premier recours	9	28	35	2

Tableau 18 - Plaintes conclues à l'Agence de la santé et des services sociaux en 2008-2009

Instances	Nombre de plaintes
Résidences privées pour personnes âgées	30
Organismes communautaires	5
Milieu d'hébergement pour clientèle vulnérable	0
Fonction de l'Agence	0
TOTAL	**35**

Dans les plaintes conclues, aucune n'a fait l'objet d'un recours au Protecteur du citoyen.

Activités liées à l'Agence de la santé et des services sociaux de Laval

Il n'y a eu aucune plainte déposée en lien avec les fonctions et les activités de l'Agence.

Organismes communautaires

Cette année, cinq (5) plaintes ont été traitées de même qu'un (1) dossier d'intervention ont été menés à terme cette année. Aucun des dossiers traités n'a entraîné l'application de mesure corrective.

Résidences privées pour personnes âgées

Trente (30) dossiers de plaintes ont été traités et onze (11) interventions ont été menées. Ces dossiers ont généré 84 motifs de plaintes (principalement au niveau des soins et services, des finances et de l'environnement). Il y a eu également 27 mesures correctives qui ont été formulées.

Milieu d'hébergement pour clientèle vulnérable

Une seule demande d'intervention a été faite mais le traitement n'a pas été complété, l'organisme ayant cessé ses activités.

Autres activités du commissaire

Les assistances sont des actions qui sont faites par le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services pour aider un usager à obtenir un service ou à formuler une plainte ou une insatisfaction. Il y a eu trente-cinq (35) demandes d'assistance qui ont été réalisées au cours de l'année. De plus 23 personnes ont consulté le commissaire pour demander son avis sur des sujets portant soit sur le régime d'examen des plaintes ou sur les droits des usagers.

OBJETS DE PLAINTES

Tableau 19 – Objets de plaintes

A. Soins et services dispensés	15
B. Relations humaines et communications	6
C. Accessibilité / Continuité des services	1
D. Milieu de vie et ressources matérielles	37
E. Aspect financier	4
F. Autres droits des usagers	1
G. Autres objets	0
TOTAL	**64**

Délai de traitement des plaintes conclues 2008 – 2009

	Agence de la santé et des services sociaux de Laval
Moins de 7 jours	5
8 à 30 jours	5
31 à 45 jours	2
+ de 45 jours	23
Total	**35**

En ce qui concerne les auteurs de plaintes, pour les organismes communautaires, ce sont les usagers eux-mêmes qui déposent leurs plaintes dans une proportion de 80 %. Pour les résidences privées pour personnes âgées, celles-ci sont déposées par les usagers à 57 %.

Tableau 20 - Auteurs de plaintes – Plaintes en 1er recours

Usagers	21
Représentants	14
Tiers	0

Conclusion

Les résultats pour l'année 2008-2009 sont dignes de mention au niveau du pourcentage de traitement des dossiers, soit 90 % par l'ensemble des commissaires locaux. Pour les médecins examinateurs, nous connaissons un retour en force avec un taux de traitement de 82,5 % comparativement à 65 % l'an dernier. Les travaux de la table des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services sont grandement appréciés par ses participants. Les rencontres régionales sont des moments privilégiés pour partager notre expertise et harmoniser nos pratiques. La mise en place d'activités de formation regroupant les trois régions permet de raffiner nos interventions et de faire des gains appréciables au niveau efficacité et efficience.

Au niveau des pistes d'actions pour la prochaine année, les efforts doivent se poursuivre pour finaliser l'implantation de la loi 83 dans la région de Laval. Il y a effectivement encore quatre établissements qui n'ont pas encore de commissaires locaux pour traiter les plaintes de leurs usagers. Le commissaire régional de même que la direction de l'agence travaille étroitement avec la direction de la qualité du MSSS afin que cette situation soit corrigée au cours de la prochaine année.

Le commissaire régional aux plaintes à la qualité des services continuera, dans la prochaine année, à mettre en œuvre tous les efforts afin de s'assurer que le citoyen soit mieux informé sur les modalités prévues par la loi en ce qui concerne les recours en cas d'insatisfaction.

800, BOUL. CHOMEDEY, TOUR A
LAVAL (QUÉBEC) H7V 3Y4
TÉLÉPHONE : 450 978-2000
TÉLÉCOPIEUR : 450 978-2100
REGIE-LAVAL@SSSS.GOUV.QC.CA
WWW.SSSSLAVAL.GOUV.QC.CA

Agence de la santé
et des services sociaux
de Laval

Québec